

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon. (2005). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian: Untuk Manajemen*. Dewa Ruchi. Bandung
- Alma, Buchari. (2009). *Pengantar Statistika*. Bandung. Alfabeta.
- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Ariani, D. Wahyu. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Engel, James F., (1994). *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Nina Aksara.
- Irawan, Handi. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Jogiyanto. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta. BPFE.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Indeks.
- Riduwan. (2003). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung. Alfabeta
- Riduwan. (2006). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung. Alfabeta
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.

Surakhmad, Winarno. (1994). *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung. Tarsito.